

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah :

- 1) Data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari sumber data asli di lokasi penelitian atau objek penelitian.¹. Data yang diperoleh secara langsung dari responden meliputi tanggapan terhadap kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah yang merupakan data hasil penyebaran kuesioner nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang.
- 2) Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang diterbitkan oleh organisasi.² Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari struktur organisasi perusahaan dan data pertumbuhan nasabah yang menabung di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang (Bulan September-Desember).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah jumlah obyek (satuan-satuan atau individu-individu) yang karakteristiknya hendak diduga. Dalam penelitian ini populasinya

¹Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : Kencana, 2005, hlm.122

² Sulyanto, *Metode Riset Bisnis*, Yogyakarta : CV Andi Offset, 2006, hlm.132

adalah jumlah para nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang sebanyak 1129 nasabah.³

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari seluruh elemen yang menjadi obyek penelitian.⁴ Dapat juga diartikan bagian kecil dari suatu populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap dapat mewakili dari keseluruhan populasi atau wakil populasi yang diteliti. Banyaknya nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang menjadikan jumlah populasi terlalu banyak dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi karena adanya keterbatasan dana, waktu dan tenaga. Maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Dengan adanya sampel memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian, lebih teliti dan cermat dalam mengumpulkan data. Untuk menentukan berapa ukuran sampel minimal yang harus diambil menggunakan rumus Slovin sebagai berikut⁵:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

³ Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang, bulan Desember 2012

⁴ Awal Isgiyanto, *Teknik Pengambilan Sampel pada Penelitian Non Ekserimental*, Jogjakarta : Mitra Cendikia Press, 2009, hlm.5

⁵ Suliyanto, Op.cit, hlm.100

e = persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel

Besarnya populasi diketahui sebanyak 1129 orang. Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah :

$$n = \frac{1129}{1 + 1129(0,1)^2}$$

$$= 91,8 \quad \text{dibulatkan } 92 \text{ responden}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel yang diambil dalam penelitian sebesar 92 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁶ Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dengan mendatangi kepada 92 responden nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini dilakukan dengan metode :

1. Kuesioner atau angket

Kuesioner adalah serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, untuk diisi oleh responden.⁷ Diharapkan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada setiap responden,

⁶ Subana, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, Bandung : Pustaka Setia, 2001, hlm.127

⁷ ElvinaroArdianto, *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung : Simbiosis Rekatama Media, 2010, hlm.162

peneliti dapat menghimpun data yang relevan dengan tujuan penelitian dan memiliki tingkat reliabilitas serta validitas yang tinggi.⁸

Penelitian dilakukan pada lingkup yang tidak terlalu luas sehingga kuesioner dapat kontak secara langsung antara peneliti dengan responden. Responden dengan sukarela akan memberikan data obyektif dan cepat. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti dan setiap instrument mempunyai skala pengukuran. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.⁹

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial ke dalam 5 poin skala dengan interval yang sama¹⁰.

- a. Untuk jawaban a yaitu sangat setuju (SS) dengan skor 5
- b. Untuk jawaban b yaitu setuju (S) dengan skor 4
- c. Untuk jawaban c yaitu netral (N) dengan skor 3
- d. Untuk jawaban d yaitu tidak setuju (TS) dengan skor 2
- e. Untuk jawaban e yaitu sangat tidak setuju (STS) dengan skor 1

⁸ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, hlm.151

⁹ Sugiyono, *Op.cit*, hlm.84

¹⁰ Jogyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, Yogyakarta : BPFE, 2004, hlm.66

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan informasi yang disimpan.¹¹ Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.4.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau aspek dari orang maupun objek yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.¹² Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel bebas (Variabel Independent)

Merupakan sejumlah gejala dengan berbagai unsur yang ada didalamnya yang menentukan mempengaruhi adanya variabel-variabel terikat.¹³ Dalam hal ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X).

2. Variabel tergantung (Variabel Dependent)

Yaitu sejumlah gejala dengan berbagai unsur atau faktor di dalamnya yang ada ditentukan dipengaruhi oleh adanya variabel lain. Dalam penelitian yang menjadi variabel terikat adalah loyalitas nasabah (Y).

¹¹ Elvinaro Ardianto, *Op.cit*, hlm.167

¹² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung : Alfabeta, 2011, hlm.38

¹³ Erwan Agus Purwanto, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*, Yogyakarta ; Gava Media, 2011, hlm.17

3.4.2 Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan suatu definisi dan dinyatakan dalam kriteria yang dapat diuji secara khusus. Definisi operasional untuk memberikan rujukan empiris apa saja yang dapat ditemukan di lapangan untuk menggambarkan secara tepat konsep yang dimaksud sehingga konsep tersebut dapat diamati dan diukur.¹⁴ Definisi operasional penelitian ini adalah :

Tabel 3.1
Definisi operasional penelitian

Variabel	Konsep variabel	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan (X)	Penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan pelayanan secara menyeluruh di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banyumanik Semarang	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Compliance</i> ➤ <i>Assurance</i> ➤ <i>Reliability</i> ➤ <i>Tangible</i> ➤ <i>Empathy</i> ➤ <i>Responsiveness</i> 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert
Loyalitas nasabah (Y)	Wujud perilaku untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan serta untuk tetap menjadi nasabah dari perusahaan tersebut.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Transaksi berulang ➤ Merekomendasikan kepada orang lain ➤ Menggunakan jasa lain yang ditawarkan ➤ Tidak terpengaruh tawaran dari pesaing 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian yaitu¹⁵:

¹⁴ Ibid, hlm.18

¹⁵ Sugiyono, Op.Cit.Hlm,142-143

1. Statistik deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

2. Statistik inferensial

Adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel, kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi berdasarkan data sampel kebenarannya bersifat peluang.

Analisis data merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel yang mempengaruhi variabel yang lain agar data yang dikumpulkan tersebut dapat bermanfaat maka harus diolah atau dianalisis sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam mengambil keputusan. Sebelum melakukan analisis data maka diperlukan pengolahan data terlebih dahulu, pengolahan data tersebut meliputi :

1. *Editing*

Proses yang dilakukan setelah data terkumpul untuk melihat apakah jawaban-jawaban pertanyaan telah terisi lengkap atau belum.

2. *Coding*

Proses pemberian kode tertentu terhadap bermacam-macam jawaban untuk dikumpulkan kedalam kategori yang sama.

3. *Scoring*

Kegiatan pemberian nilai yang berupa angka pada jawaban responden untuk memperoleh data kuantitatif yang diperlukan dalam pengujian

hipotesa dimana teknik pengukuran skala yang digunakan dalam pemberian bobot tersebut adalah teknik likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

4. *Tabulating*

Pengelompokkan data atas jawaban responden dengan teliti dan teratur kemudian dihitung dan dijumlahkan sampai terwujud dalam bentuk-bentuk tabel.

Oleh karena itu teknik analisis data digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel yang mempengaruhi variabel yang lain adalah dengan model analisis regresi sederhana.

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Ghazali uji validitas adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.¹⁶ Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Suatu instrument yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan untuk mengukur apa yang diukur.

Adapun caranya adalah dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item pertanyaan dengan skor total individu.

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*, Yogyakarta : Rineka Cipta, 1996, hlm.137

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS 1.6. Koefisien r hitung harus dibandingkan dengan nilai r tabel product moment dengan taraf signifikansi sebesar 5%. Bila r hitung $> r$ tabel, maka dikatakan item pertanyaan valid. Bila r hitung $< r$ tabel, maka dikatakan item pertanyaan tidak valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat pengukur yang sama pula.¹⁷ Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengambilan keputusan berdasarkan jika nilai Alpha melebihi 0,6 maka pertanyaan variabel tersebut reliabel. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS 1.6.

Cara menghitung tingkat reliabilitas suatu data yaitu dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Adapun rumus penghitungannya :

$$\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (r - 1)k}$$

Dimana :

α = koefisien reliabilitas

k = jumlah item per-variabel x

r = mean korelasi antar item

¹⁷ Awal Isgiyanto, *Op.cit*, hlm.8

3.5.3 Analisis regresi sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang. Untuk mempermudah dan menghemat waktu maka dalam penelitian ini dibantu dengan program SPSS dalam proses penghitungannya.

Rumus : $\hat{Y} = a + Bx + e$

Dimana :

\hat{Y} = Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu

Banyumanik Semarang

X = Kualitas Pelayanan

a = nilai konstanta

b = Koefisien regresi

3.5.4 Uji Asumsi Klasik

3.5.4.1 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di *studentized*. Dasar analisis :

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5.4.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid.

Cara untuk mengetahui normalitas adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

3.5.5 Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara persial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik.¹⁸

¹⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Semarang ; Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006, hlm.88

3.5.5.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel-variabel terikat. Hipotesa yang akan digunakan dalam pengujian ini adalah :

$H_0 : \beta = 0$ variabel-variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat secara parsial.

$H_a : \beta \neq 0$ variabel-variabel bebas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat secara parsial.

Dasar pengambilan keputusan :

- a. Dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Apabila t tabel > t hitung, maka H_0 diterima. Apabila t tabel < t hitung, maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 5\%$) *two tail* nilai df (*Degree of Freedom*) $n-k = (92-1) = 91$.
- b. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi. Apabila angka probabilitas signifikansi > 0,05 , maka H_0 diterima. Apabila angka probabilitas signifikansi < 0,05 , maka H_0 ditolak, atau H_a diterima.

3.5.6 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel

bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *Adjusted R Square*. Adapun rumus koefisien determinasi adalah :

$$R^2 = (r)^2 \times 100 \%$$

Dimana :

R^2 = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi